

FACTORS OF THE REGISTRATION PROCESS OF HEALTH INSURANCE (BPJS)
PATIENT AT THE OUT-PATIENT REGISTRATION AT DR KARIADI HOSPITAL IN
SEMARANG IN 2015

Sartono*),

Agus Perry Kusuma, S.KG, M.Kes)**

***) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang**

*****) Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Jl. Nakula I No 5 – 11**

Semarang

Email : tonotaqin@gmail.com

ABSTRACT

Hospital as one of the health-care facilities are required to be able to provide appropriate, quick, and satisfactory services. At the pat of patient registration, the services is still far from the expectation. It can be seen from the long queues and the long waiting time of more than an hour. This raises numbers of complaints and dissatisfaction among patients. This study aimed to identify factors in the registration process which may affect the length of waiting time of registration.

This research was conducted using qualitative descriptive study with Cut Latitude (cross-sectional) approach. The data were collected by observation and interview to the registration officer. And the number of respondents in this study is as many as 10 people from a population study conducted in 2015 October.

The study revealed the description of the factors in the BPJS patient registration process which is seen from the three dimensions of service. On the registration facilities and infrastructure dimensions (tangibles) is still less than the number of completeness. On the dimensions of SOP (reliability) is not able to guarantee the timeline for service. In the dimension of responsiveness, it is good enough where patients who need immediate treatment will be put in the first peiority.

The suggestions for service improvements is by increasing the completeness of the registration facility such as printers and scanners, as well as the revision of the SPO that guarantees time service.

Keywords : registration, descriptive qualitative, completeness means

Bibliography : 16 (1990 - 2014)

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Penyelenggaraan pelayanan ini dilakukan supaya setiap penduduk dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Untuk itu maka diperlukan upaya untuk memperluas dan mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mutu yang baik dan biaya yang terjangkau.

Sejalan dengan meningkatnya pendidikan, perubahan sosial budaya masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran maka sistem nilai pun berubah. Masyarakat semakin menuntut pelayanan yang bermutu.. Pelayanan yang bermutu akan menghasilkan pasien dengan tingkat kepuasan yang tinggi, yang akan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit yang semakin besar.

Pada saat pasien berkunjung ke sebuah pelayanan kesehatan, harapan pasien adalah mendapatkan pelayanan sebaik – baiknya dengan waktu sesingkat – singkatnya. Organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik swasta, maupun dokter praktek sesungguhnya tidak hanya

memberikan pelayanan medis professional, namun juga memberikan pelayanan umum pada masyarakat.

Sejak masuk ke sebuah tempat pelayanan kesehatan maka pasien, keluarga pasien maupun kerabatnya telah berharap agar mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan dilaksanakan dalam tempo yang singkat namun tetap meberikan kepuasan dalam diri pasien, seperti petugas memberikan informasi yang jelas, petugas loket yang cekatan, kenyamanan ruang tunggu, antrian yang tidak lama dan sebagainya.

Untuk menyikapi hal tersebut maka dapat dilakukan dengan berbagai strategi baik dengan peningkatan sumber daya manusia, analisis waktu tunggu untuk 1 orang pasien, analisis kelengkapan fasilitas serta tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Pelayanan pendaftaran di RSUP Dr. Kariadi belum memuaskan hal tersebut terlihat masih panjangnya antrian. Dari 180 jumlah kursi ruang tunggu yang disediakan untuk pasien rawat jalan yang antri mendaftar, ternyata kursi selalu penuh dan masih banyak yang harus berdiri menunggu panggilan antrian.

Terlebih lagi setelah diberlakukannya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berlaku mulai 1 Januari 2014. Setiap pasien BPJS yang hendak melakukan pemeriksaan harus

dilakukan cetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta) pada saat pendaftaran. Proses pelayanan cetak SEP ini sering terhambat dan menjadi lama.

Di sisi lain SPO pelayanan pendaftaran rawat jalan belum memberikan ketentuan tentang standar lama waktu pendaftaran pasien BPJS. Hal ini tentu tidak ada aturan yang jelas untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat.

Pada survey awal dengan mengambil sampel 10 pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dari 10 pasien peneliti menemukan pelayanan pendaftaran lama. Untuk pasien baru bisa mencapai 8 menit dan untuk pasien lama bisa membutuhkan waktu sampai 5 menit. Dengan jumlah antrian sampai dengan 130 pasien dan loket tersedia sebanyak 10 buah maka apabila rata-rata pelayanan 4 menit maka satu orang pasien akan menunggu sekitar 50 menit. Tentu hal ini suatu keadaan yang tidak nyaman.

Dugaan sementara karena banyaknya persyaratan yang harus di lampirkan oleh pasien peserta BPJS harus dibaca dan dicermati keabsahannya serta di lihat apakah data yang dilampirkan sesuai dengan data elektronik. Selain hal tersebut ada kemungkinan adanya kendala Informasi dan Teknologi (IT) yang dimiliki oleh BPJS atau oleh Rumah Sakit yang mungkin tidak berjalan lancar sehingga

proses pendaftaran sering tersendat dan menjadi lambat.

Tujuan Umum

Mendiskripsikan faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kelancaran proses pendaftaran pasien BPJS di loket pendaftaran rawat jalan RSUP Dr. Kariadi Semarang

Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik petugas pendaftaran yang tersedia meliputi jumlah tenaga, pendidikan, dan masa kerja di loket pendaftaran RSUP Dr, Kariadi.
- b. Mengidentifikasi sarana yang digunakan dalam menunjang jalanan proses pelayanan di loket rawat jalan RSUP Dr, Kariadi
- c. Mengidentifikasi ketanggapan petugas pendaftaran.
- d. Mengevaluasi SPO pendaftaran pasien peserta jaminan kesehatan nasional terkait standar waktu pendaftaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan suatu jenis metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi Potong Lintang (*cross sectional*), yaitu penelitian hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada suatu saat tertentu saja.

Pengukuran variabel tidak terbatas harus tepat pada satu waktu bersamaan, namun mempunyai makna bahwa setiap subjek hanya dikenai satu kali pengukuran, tanpa dilakukan tindak lanjut atau pengulangan pengukuran. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi – informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat melihat kaitan antara variable-variabel yang ada.

Populasi yang diambil adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti yaitu semua petugas pendaftaran sejumlah 10 (sepuluh) orang di loket pendaftaran rawat jalan RSUP Dr.Kariadi Semarang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1 Karakteristik Petugas Pendaftaran

Dari hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa karakteristik petugas loket pendaftaran rawat jalan jumlah tenaga yang berpendidikan SMA sebanyak 40% (empat orang) diimana satu orang sudah semester akhir dalam menempuh pendidikan D3 rekam medik, D3 rekam medik sebanyak 40 % (empat orang) dan yang berpendidikan sarjana 20% (dua orang). Sedangkan jenis kelamin petugas pendaftaran 70% (7

orang) wanita, sisanya sejumlah 30% (3 orang) pria.

2 Sarana Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa sarana pelayanan pendaftaran di loket pendaftaran rawat jalan RSUP Dr. Kariadi meliputi:

- a. Sarana komputer
Untuk setiap loket pendaftaran di sediakan sarana satu komputer
- b. Sarana printer
Sarana printer untuk setiap loket terdiri dari
 - 1) Printer pencetak dokumen rekam medic (print laser) untuk mencetak dokumen rekam medis
 - 2) Printer SEP (printer dot metric) untuk mencetak SEP (Surat Eligibilitas Pasien)
 - 3) Printer pengendali (printer dot metric) untuk mencetak formulir pengendali
- c. Sarana barcode scanner untuk membaca barcode pada KIB dan kartu JKN
- d. Sarana barcode printer

Untuk setiap loket pendaftaran di sediakan sarana satu computer digunakan untuk mencetak tiket poli dan tracer

- e. Sarana kartu printer digunakan untuk mencetak KIB
- f. Sarana computer antrian digunakan untuk mencetak kartu antrian
- g. Sarana audio (mice) digunakan untuk pemanggilan pasien
- h. Sarana layar display digunakan untuk menampilkan nomor urut antrian yang mendapatkan pelayanan pendaftaran.

Dari 10 loket yang tersedia masih ada beberapa sarana yang belum lengkap guna pelayanan pasien BPJS diantaranya adalah ;

- a. Masih ada ada 4 (empat) loket yang belum diberikan sarana barcode scanner yaitu loket 3, loket 5, loket 6, loket 9 dan loket 10. Padahal sarana ini sangat mendukung dalam kecepatan proses pendaftaran.
- b. Jumlah printer yang tersedia belum mencukupi karena untuk setiap satu printer

digunakan bersama untuk dua loket. Hal tersebut dimaksudkan untuk efisiensi, namun di sisi lain menghambat proses pelayanan pendaftaran. Hal ini karena apabila ada proses pencetakan yang sama antara loket yang satu dengan pasangannya tentu akan terjadi delay atau menunggu bergantian mencetak. Bahkan untuk sarana card printer 1 (satu) printer digunakan untuk 4 (empat) loket yang mana untuk mengambil cetakan petugas pendaftaran harus berjalan meninggalkan tempat duduk.

- c. Masih sering terjadi proses lambat, pada saat pembuatan SEP. Proses ini terjadi ketika SEP di simpan saat proses baca ke server BPJS untuk kemudian di terbitkan atau di cetak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran, petugas mengatakan bahwa sarana dan prasarana memang perlu di tambah dan di lengkapi seperti yang di katakan oleh petugas loket 9 ini ;

“pelayanan pendaftaran sudah cepat apalagi kalo syarat-syarat sudah lengkap hanya saja kalo mencetak SEP pas kebetulan bareng dengan loket sebelah jadi menunggu agak lama. Sebenarnya yang lebih saya perlukan adalah scanner kartu, tapi udah minta belum dikasih, katanya barangnya belum ada. Kalo udah pakai scanner saya lebih enak tidak perlu mengetik kartu berobat maupun kartu BPJS, cukup discan udah langsung kebaca di komputer seperti loket 2 jadi tidak kelamaan mengetik nomor kartu”.

Demikian juga pernyataan yang petugas loket 6 ibu w

“sebenarnya proses pendaftaran sudah cukup lancar hanya saja sering kali pada saat mencetak SEP atau dokumen RM pada waktu bersamaan dengan loket sebelah harus menunggu loket sebelah selesai. Apalagi bila loket sebelah terjadi eror terus dilakukan perbaikan saya tidak bisa melakukan proses pencetakan SEP maupun DRM. Yang rusak computer sebelah tapi saya tidak bisa melayani proses pendaftaran”.

Sedangkan petugas yang lain yaitu loket 3 ibu h mengatakan ;

“proses pendaftaran sudah cukup cepat mas apalagi untuk pasien umum gak sampe 2 menit selesai untuk pasien lama, tapi kalau pasien bpjs agak lebih lama karena kadang penulisan diagnose di surat rujukan kadang di singkat trus singkatan tidak terstandar, kadang juga tulisan diagnose tidak jelas jadi nyari kode icd nya agak lama. Terus kalau ngeprin kadang juga menunggu antrian sebelah kalau kebetulan proses cetak bareng dengan loket sebelah. Jadi nunggu loket sebelah selesai”

Petugas loket 5 ibu y b menjelaskan

“saya kalau melayani pendaftaran pasien bpjs cepat 3 sampe 4 menit selesai kalo computer tidak masalah untuk pasien yang sudah pernah berobat, hanya kadang kalo tidak di perhatikan bisa ketukar SEP nya dengan loket sebelah karena pemakaian bersama. Saya sedang mencetak tidak tahunya yang keluar cetakan sebelah. Kalau gak teliti terus sudah di steples apalagi sudah sampai ke poli kan jadi repot”.

Hal senada juga di tunjukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Achmad Yudha Pangestu yang dilakukan di RSUD Kota Tangerang Selatan dengan judul penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. Dimana hasilnya bahwa dari dimensi tangibles ruang tunggu pendaftaran dan ruang tunggu poli belum memuaskan pasien dilihat dari sisi atribut kebersihan, dan kenyamanan.²⁵

3 Ketanggapan Petugas Pendaftaran Pasien BPJS

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti sikap simpatik petugas terasa masih kurang dimana petugas tidak terlihat selalu tersenyum kepada setiap pasien yang sedang dilayani. Petugas juga tidak selalu mengucapkan salam (selamat pagi, atau selamat siang) sebagai sapaan. Petugas juga tidak mengucapkan terima kasih kepada pasien atas kunjungannya tetapi petugas pendaftaran sudah cukup tanggap didalam melayani pendaftaran pasien hal ini terlihat

ketika ada pasien yang perlu pelayanan segera maka pasien ini akan dilayani terlebih dahulu. Pasien yang di dahulukan biasanya membawa tiket antrian kusus yang disediakan oleh bagian customer servis. Hasil wawancara penelitian ini tanggapan dari petugas loket 2 ibu m mengatakan ;

“pasien yang membawa tiket antrian kusus harus didahulukan karena sudah ada jadwal yang harus di tepati, kalau tidak tepat kasihan pasiennya. Misalnya pasien mau pemeriksaan laborat gula darah yang harus puasa”.

Hal senada juga disampaikan oleh ibu h petugas loket 3

“pasien fastrek harus segera dilayani, kalau tidak segera mendapat pelayanan nanti kasihan terlambat dari jadwal yang telah ditentukan, biasanya pasien ini sudah dijanjikan oleh dokter untuk dilakukan tindakan di ODS atau bisa untuk melakukan pemeriksaan penunjang”.

Hal tersebut senada dengan hasil yang tunjukan oleh

peneliti sebelumnya yaitu Rosita Saragih yang dilakukan di RSU Herna dengan judul penelitian Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan 2010. Dimana hasilnya bahwa dari dimensi ketanggapan petugas rumah sakit baik dengan hampir 94 %.²⁶

Hal yang senada juga di tunjukan oleh peneliti yang lain yaitu Laila Khairanai dengan judul Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman dimana hasilnya menunjukkan 58,7 % responden menyatakan puas dengan ketanggapan petugas.

4 SPO Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa SPO yang ada tidak memuat tentang ketentuan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya yakni ketepatan waktu pelayanan. Hal ini berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran..

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran, petugas loket 10 mengatakan proses pendaftaran sudah sesuai dengan SPO yang ada seperti yang dituturkan oleh petugas loket 10 ;

“semua proses pelayanan yang dilakukan sudah sesuai SPO, begitu juga dengan yang dilakukan petugas yang lain, kalau tidak sesuai dengan SPO kan di tegur sama pak bambang. Kalau untuk untuk revisi ya saya tidak tahu itu tugas koordinator yang memikirkan”.

Sedangkan berkaitan dengan waktu pendaftaran dimana di dalam SPO tidak mengatur tentang lama waktu pendaftaran petugas loket mengatakan bahwa waktu pendaftaran yang idial kurang lebih tiga menit. Sebagai mana yang dituturkan oleh petugas loket 9;

”proses pendaftaran dua menit selesai, cepet ko, apalagi kalo syaratnya sudah lengkap. Kalo di SPO memang tidak ada aturan lama waktu pendaftaran, tapi kalo menurut saya dua menit sudah cepet lah. Untuk pasien nunggunya lama ya itu kalo yang nomor antriannya dua ratusan ke atas.

Kalo yang nomor awal ya cepet nggak lama". Kalo waktu tunggu relatif mz, kalo pasiennya pas sedikit ya sebentar, kalo pasiennya mbludak ya pasti lama".

Demikian juga dengan yang disampaikan petugas loket 4, bpk sk menyatakan

"waktu pendaftaran tidak di atur di SPO, tapi idialnya dua sampai tiga menit, kalo pasien nunggu lama nggak juga ada yang tidak nunggu langsung maju di layani, kalo yang lama yaaa, nomor antrian sudah tiga ratusan ya pasti nunggu lama".

Petugas loket yang lain yaitu loket 7 mengatakan

"untuk proses pendaftaran, lama waktu pendaftaran ndak ada di SPO, tapi idialnya ya empat menitan lah, kalau pasien menunggu lama yaa.. kalau pas pasien banyak ya nunggu panggilan lamaa.., apalagi kalo habis prei, tapi pelayanan gak sampai jam dua ya selesai itu dulu sampai jam 4 sore karena ada trobel di komputer"

Sedangkan menurut koordinator pelayanan mengatakan

"SPO belum perlu dilakukan revisi, selama di lapangan SPO masih layak dijalankan dan tidak ada kendala serta tidak terjadi masalah maka belum perlu direvisi, walaupun terjadi kendala di lapangan harus dilihat dulu mungkin pelaksanaan di lapangan yang tidak sesuai dengan SPO, jadi tidak langsung direvisi SPO nya, kecuali bila ada permintaan perubahan sistem oleh atasan dalam rangka untuk peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik ya harus dilakukan revisi agar pelayanan lebih baik. Untuk lama pelayanan pendaftaran memang di SPO tidak ada, itu dimasukan dalam indikator mutu pelayanan, yang ada itu lama waktu tunggu pelayanan di poli".

Hal tersebut senada dengan hasil yang di tunjukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Achmad Yudha Pangestu yang dilakukan di RSUD Kota Tangerang Selatan dengan judul penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. Dimana hasilnya bahwa dari

dimensi reliability petugas pendaftaran belum memuaskan.²⁵

B. Pembahasan

1 Karakteristik Petugas Pendaftaran.

Dari hasil observasi di lapangan di atas menunjukkan bahwa karakteristik petugas pendaftaran sudah cukup baik dimana petugas yang berpendidikan tinggi sejumlah 70 % dan hanya 30 % yang berpendidikan menengah. Dengan semakin tinggi tingkat pendidikan petugas tentunya akan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

2 Sarana Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS

Dari hasil observasi di lapangan dan wawancara di atas menunjukkan bahwa sarana yang tersedia sudah mendukung proses pelayanan pendaftaran untuk bisa berjalan dengan cepat, namun masih perlu ditambah karena masih kurang lengkap sehingga menimbulkan kendala. Sarana yang masih kurang untuk mendukung kecepatan pelayanan pendaftaran yaitu printer dan scanner. Menurut teori Lovelock dalam Zauhar (2004),

menyebutkan bawa faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna jasa salah satunya adalah : sarana dan fasilitas yang mendukung efisiensi dalam kontak dengan konsumen.

3 Ketanggapan Petugas Pendaftaran Pasien BPJS

Dari hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa petugas pendaftaran sudah cukup tanggap dalam melayani pasien dimana pasien yang memang memerlukan pelayanan segera maka akan dilayani terlebih dahulu.

Sebagaimana hasil penelitian sebelumnya yaitu Laila Khairanai dengan judul Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman bahwa ketanggapan menjadi hal penting bagi rumah sakit dalam membangun persepsi positif dibenak pasien. Hal ini tentunya memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan citra rumah sakit menjadi lebih baik di mata masyarakat.²⁷.

4 SPO Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS

Dari hasil observasi dokumentasi dan wawancara di atas menunjukkan bahwa SPO memang masih belum lengkap karena tidak mengatur standar waktu dalam proses pelayanan pendaftaran, tidak mengatur sikap petugas pendaftaran saat melayani pelanggan namun hal ini belum perlu dilakukan revisi hal ini karena di lapangan proses pelayanan masih dirasa lancar tidak sampai melampau batas waktu buka jam kerja, serta tidak ada komplain yang masuk.

SOP sebagai alat penilaian kinerja berorientasi pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal kejelasan proses kerja di lingkungan organisasi termasuk kejelasan unit kerja yang bertanggung jawab, tercapainya kelancaran kegiatan operasional dan terwujudnya koordinasi, fasilitas dan pengendalian yang meminimalisir tumpang tindih proses kegiatan di lingkungan sub-sub bagian dalam organisasi yang bersangkutan.²⁸

KESIMPULAN

1. Karakteristik petugas pendaftaran sudah mencukupi hal tersebut

ditunjukkan bahwa sebagian besar sudah berpendidikan tinggi namun masih ada sedikit yang berpendidikan menengah.

2. Proses pelayanan pendaftaran pasien BPJS sudah cukup cepat akan tetapi masih ada kendala yang dapat mempengaruhi kecepatan proses pendaftaran pasien yaitu kelengkapan sarana printer dan scanner.
3. Ketanggapan petugas dalam melayani pasien sudah cukup tanggap, hanya sikap simpatik yang masih kurang
4. SPO sudah cukup baik dan dapat diimplementasi di lapangan namun masih perlu di revisi karena karena tidak mengatur tentang lama waktu proses pendaftaran dan waktu tunggu pendaftaran.

SARAN

5. Petugas pendaftaran sebaiknya berlatar belakang pendidikan D3 Rekam Medis. Apabila masih pendidikan menengah maka sebaiknya dilakukan pelatihan yang berkaitan dengan rekam medis utamanya koding.
6. Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan pendaftaran perlu penambahan kelengkapan sarana printer dan scanner satu loket satu set alat lengkap.

7. Benchmarking dengan organisasi yang telah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga akan membangun citra positif bagi rumah sakit
8. Guna menjamin keakuratan dan ketepatan waktu maka perlu revisi SPO pelayanan pendaftaran, khususnya dalam hal ketepatan waktu

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta 2001
- 2 Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta 2006
- 3 Sabarguna S. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, KONSORSIUM, Yogyakarta, 2004
- 4 Departemen Kesehatan RI., Pedoman Sistem Pencatatan Rumah Sakit Rekam medis / Medical Record, 1994
- 5 Ery Rustiyanto. Etika Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, Penerbit Graha Ilmu. 2009
- 6 Edna K Huffman. Health Information Management. 1994
- 7 Depkes RI Direktorat Pelayanan Medik, Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis/ Medical Record Rumah Sakit, Jakarta, 1991 (tidak dipublikasikan)
- 8 Departemen Kesehatan Republik Indonesia Direktorat Pelayanan Medik, Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi I, Jakarta, 1997 (tidak dipublikasikan)
- 9 Sabarguna dan Sumarni. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng – DIY. 2003
- 10 Nursalam dan Pariani S. Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan, Cetakan Pertama, Sagung Seto, Jakarta. 2001
- 11 Notoatmodjo, S. Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta. PT. Rineka Cipta. 2003.
- 12 Ratminto dan Atik Winarsih. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta. . 2005
- 13 Notoatmodjo, S. Metode Penelitian Kesehatan, Jakarta. Rineka Cipta. 2010
- 14 Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta. Rineka Cipta. 1997
- 15 Saryono. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jogjakarta. Mitra Cendikia. , 2010

- 16 *ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/viewFile/6736/6256* diakses pada tanggal 21 Agustus 2015 pukul 09.00 WIB
- 17 UU NO 24 Tahun 2011 tentang BPJS
- 18 Buku Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan
- 19 Tjipto Atmoko dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dalam <http://e-dokumen.kemenag.go.id/files/BX32jRZz1284857253.pdf> di akses pada hari selasa 20 Okt 2015